Manual de usuario
Sistema de Ticket

Departamento de Soporte técnico e
Infraestructura UTZMG

Índice

Introducción……..3

Iniciando Os Ticket. 3

Instrucciones
para Generar un Ticket (Opción 1)…… 5

Instrucciones
para Generar un Ticket (Opción 2)……..……..5

Verificar Estado del ticket. 6

Encuesta de Satisfacción. 8

Introducción

Un sistema de ticket es un método muy extendido que facilita la comunicación entre las empresas y sus clientes**.** Cuando el cliente quiere hacer llegar una consulta, sugerencia o avisar de alguna incidencia a la empresa, el sistema de tickets le permite crear una línea privada de comunicación vía Web. Una vez que la empresa ha leído y respondido su petición o sugerencia se le comunica vía email.

Os Ticket es un sistema de gestión de tickets los cuales son utilizados en sistemas de soporte al cliente. Dichos clientes podrán ser capaces de ver el estado de los tickets y su historial en línea.

El sistema de soporte mediante ticket le permite reportar problemas o solicitar cualquier tipo de ayuda. Os Ticket maneja, organiza y archiva todas las peticiones de soporte y las respuestas a éstas, en un solo sitio, mientras provee a los clientes de responsabilidad y sensibilidad.

El Tipo de Servicios que atiende el Departamento de Soporte son de telefonía, redes, Equipos de Cómputo y Equipo Audiovisual. Del Área Administrativa y los que se encuentran Instalados en los Laboratorios de Cómputo.

El Tipo de Servicios que atiende el Departamento de Infraestructura, Son del área de Infraestructura física y Equipo didáctico que se encuentran Instalados en los Talleres.

En el recuadro para describir el servicio que solicita deberá indicar el asunto, la información complementaria del servicio y la fecha requerida de entrega. (ver figura # 2).

En lo que respecta a la forma de evaluar los servicios que Ud. solicita se anexa al final de este documento el formato que se deberá contestar (en electrónico), mediante el link que le será enviado por correo electrónico una vez que se a atendida su solicitud. Esta evaluación deberá ser contestada a más tardar al día siguiente de que se cierra el servicio.

Iniciando Os Ticket

Para ingresar al sistema de ticket lo puede hacer de dos opciones:

Opción 1:

Paso 1: Escribir en el navegador la dirección:

http://200.52.200.106/support/upload/ donde se mostrara la siguiente pagina: (Ver Figura 1).

Sistema de Tickets - Mozilla Firefox
Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
Gmail: Email from Google
Sistema de Tickets
osTicket:: SCP Login
200.52.200.145/support/upload/
Más visitados
Comenzar a usar Firefox
Últimas noticias
Centro de Soporte
UTZMG
Tickets de servicio
Inicio
Crear Ticket
Ticket Status
Manual de Usuario
Bienvenido al centro de soporte UTZMG
Con el fin de optimizar las solicitudes de apoyo y dar un mejor servicio utilizamos un sistema de Tickets. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que puede utilizar para revisar el seguimiento del progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos los archivos y el historial completo de todas sus solicitudes de apoyo. Se requiere una dirección de correo electrónico válida.
Abrir Un Ticket Nuevo
Si desea crear un Ticket nuevo le pedimos nos provea la mayor información detallada posible para que podamos darle un mejor servicio. En el caso de requerir actualizar un Ticket anteriormente creado es necesario que introduzca sus datos en el recuadro de la derecha.
Crear Ticket
Ver Status
Para ver el status de su Ticket, introduzca sus datos en el recuadro.En todo momento es requerido usar un Email válido, de lo contrario será imposible asistirlo.
Email:
Ticket#:
Ver Status
Responder la Encuesta
Para saber si se ha mejorado el servicio que te ofrecemos porfavor, responde esta encuesta.
Ticket#:
Evaluar Ticket
ES
10:18 a.m.
09/08/2012
Figura 1. Pantalla Principal Opción "Crear Ticket Nuevo"

Paso 2: Para crear un ticket se da un clic en Crear Nuevo Ticket, (ver Figura 1).

Esta opción le permitirá presentar una nueva solicitud de Servicio. Solo debe llenar la información requerida y automáticamente el ticket será creado. Además se le enviará un mensaje a la dirección de correo electrónico que proporcionó. (la dirección de correo debe ser con dominio de la UTZMG), ver Figura #2, donde se llena la información requerida para que el sistema Os Ticket ingrese su solicitud al sistema.

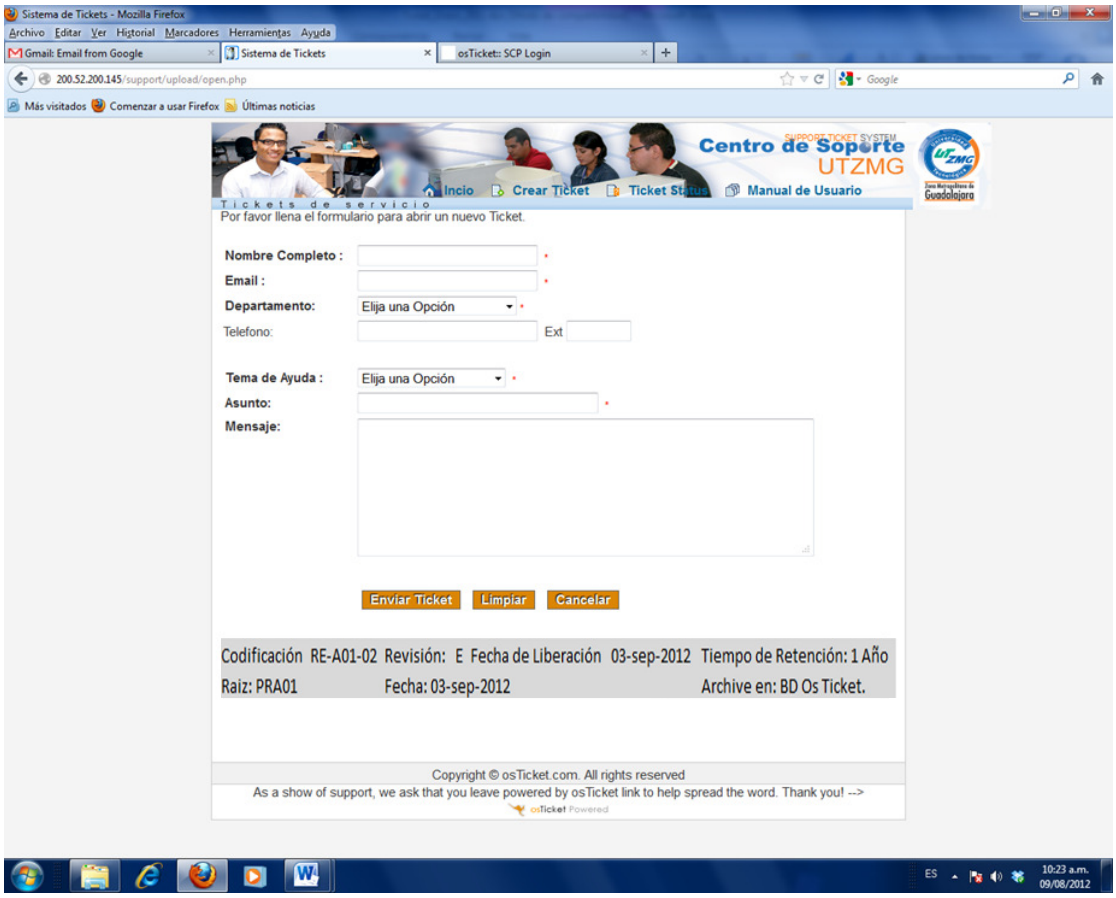

Figura 2. Formulario para solicitar un Servicio

NOTA: los campos marcados con * (asterisco) son obligatorios.

Opción 2):
Puede ingresar a la Página de la Universidad y en el menú Principal Seleccione la Opción Sistema de Ticket. Ver Figura 3.
Parte inferior de la Página de la UTZMG (Menú de Acceso).

Figura 3. Menú de Acceso a Sistema de Ticket.

Aparecerá la pantalla de la figura 1, debiendo seguir el paso de la Opción1.

Verificar Estado

Para ver el estado de un ticket ya existente haga click sobre "Ver Status" o "Ticket Status" (Ver Figura 4).

Sistema de Tickets - Mozilla Firefox
Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
Gmail: Email from Google
Sistema de Tickets
osTicket:: SCP Login
200.52.200.145/support/upload/
Más visitados
Comenzar a usar Firefox
Últimas noticias
Centro de Soporte
UTZMG
Tickets de servicio
Inicio
Crear Ticket
Ticket Status
Manual de Usuario
Bienvenido al centro de soporte UTZMG
Con el fin de optimizar las solicitudes de apoyo y dar un m servicio utilizamos un sistema de Tickets. Cada solicitud de ayuda se le asigna un núm único que puede utilizar para revisar el seguimiento del progreso y respuestas en hea. Para su información le proporcionamos los archivos y el historial completo de to sus solicitudes de apoyo. Se requiere una dirección de correo electrónico válida.
Abrir Un Ticket Nuevo
Si desea crear un Ticket nuevo le pedimos nos provea la mayor información detallada posible para que podamos darle un mejor servicio. En el caso de requerir actualizar un Ticket anteriormente creado es necesario que introduzca sus datos en el recuadro de la derecha.
Crear Ticket
Responder la Encuesta
Para saber si se ha mejorado el servicio que te ofrecemos porfavor, responde esta encuesta.
Ticket#:
Evaluar Ticket
Ver Status
Para ver el status de su Ticket, introduzca sus datos en el recuadro.En todo momento es requerido usar un Email válido, de lo contrario será imposible asistirlo.
Email:
Ticket#:
Ver Status
ES
10:18 a.m.
09/08/2012

Figura 4 Página para verificar el Estatus de la Solicitud de Servicio.

Deberá Ingresar la Información que se le solicita en la Pantalla (figura 5).

SUPPORT TICKET SYSTEM
Centro de Soporte
UTZMG
Home
New Ticket
Ticket Status
Tickets de servicio
To view the status of a ticket, provide us with your login details below.
If this is your first time contacting us or you've lost the ticket ID, please click here to open a new ticket.
Authentication Required
E-Mail:
Ticket ID:
View Status
Copyright © osTicket.com. All rights reserved
osTicket Powered

Figura 5. Pantalla para verificar el status de la Solicitud de Ticket

Encuesta de Satisfacción

(Evaluación de la Atención de la solicitud de Servicio).

Para realizar la evaluación de su solicitud usted tiene dos opciones:

Opción 1:

Una vez que la solicitud de servicio haya sido atendida, el sistema de tickets enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que se proporcionó por el solicitante al crear su solicitud.
El correo que se le envía contiene la dirección para que se abra la pantalla de evaluación. (Ver Figura 6).

Opción 2:

Una vez que la solicitud de servicio haya sido atendida, usted puede ingresar a la pantalla principal del sistema Os Ticket y utilizar la opción de "Evaluar Ticket". Paso seguido se abrirá la pantalla de evaluación. Al final de la misma deberá hacer click en la Opción Guardar, para que se dé por terminada la evaluación. (Ver Figuras 6 y 7).

Figura 6: Pantalla de evaluación de la Solicitud de Servicio.

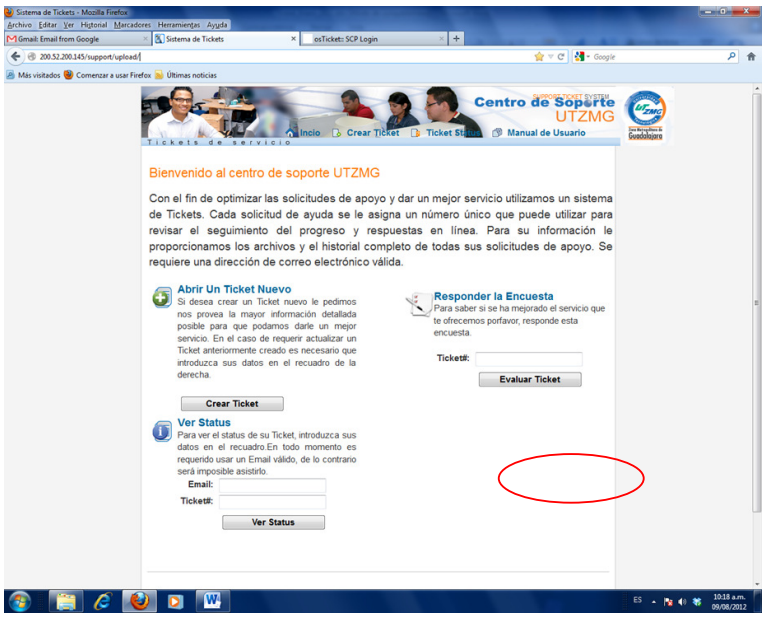
Sistema de Tickets - Mozilla Firefox
Centro de Soporte
UTZMG
Inicio
Crear Ticket
Ticket Status
Manual de Usuario
Tickets de servicio
Bienvenido al centro de soporte UTZMG
Con el fin de optimizar las solicitudes de apoyo y dar un mejor servicio utilizamos un sistema de Tickets. Cada solicitud de ayuda se le asigna un número único que puede utilizar para revisar el seguimiento del progreso y respuestas en línea. Para su información le proporcionamos los archivos y el historial completo de todas sus solicitudes de apoyo. Se requiere una dirección de correo electrónico válida.
Abrir Un Ticket Nuevo
Si desea crear un Ticket nuevo le pedimos nos provea la mayor información detallada posible para que podamos darle un mejor servicio. En el caso de requerir actualizar un Ticket anteriormente creado es necesario que introduzca sus datos en el recuadro de la derecha.
Crear Ticket
Responder la Encuesta
Para saber si se ha mejorado el servicio que te ofrecemos porfavor, responde esta encuesta.
Ticket#:
Evaluar Ticket
Ver Status
Para ver el status de su Ticket, introduzca sus datos en el recuadro.En todo momento es requerido usar un Email válido, de lo contrario será imposible asistirlo.
Email:
Ticket#:
Ver Status

Figura 7. Pantalla para evaluar la solicitud de servicio

Paso 2: Introducir el número de Ticket en el espacio correspondiente, y hacer click en el botón "Evaluar Ticket", paso seguido se abre el formulario para ser llenado. Una vez terminada la evaluación hacer click en Guardar. Ver Figura 6.